



TUGAS AKHIR - RP 141501

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
DISTRIBUSI PELAYANAN AIR BERSIH
DI KELURAHAN TAMBAK WEDI SURABAYA**

**ARIEF MAULANA
NRP 3609 100 704**

**Dosen Pembimbing :
Putu Gde Ariastita, ST., M.T.**

**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017**



TUGAS AKHIR - RP141501

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP DISTRIBUSI PELAYANAN AIR BERSIH DI KELURAHAN TAMBAK WEDI SURABAYA

ARIEF MAULANA
3609 100 704

Dosen Pembimbing
Putu Gde Ariastita, ST., M.T.

JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017



FINAL PROJECT - RP141501

SATISFACTION LEVEL OF SOCIETIES ABOUT DISTRIBUTION OF WATER SERVICES IN THE KELURAHAN TAMBAK WEDI SURABAYA

ARIEF MAULANA
3609 100 704

Advisor
Putu Gde Ariastita, ST., M.T.

DEPARTMENT OF URBAN AND REGIONAL PLANNING
Faculty of Civil Engineering and Planning
Sepuluh Nopember Institute of Technology
Surabaya 2017

LEMBAR PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
DISTRIBUSI PELAYANAN AIR BERSIH
DI KELURAHAN TAMBAK WEDI
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada

Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

ARIEF MAULANA
NRP. 3609 100 704

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir :

Putu Gde Ariastita ST., M.T.
NIP. 197804022005011003

SURABAYA, JANUARI 2017



TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP DISTRIBUSI PELAYANAN AIR BERSIH DI KELURAHAN TAMBAK WEDI SURABAYA

Nama : Arief Maulana
Nrp : 3609100704
Jurusan : Perencanaan Wilayah dan Kota
Dosen Pembimbing : Putu Gde Ariastita ST., M.T.

Abstrak

Dalam rencana induk sistem penyediaan air minum Kota Surabaya tahun 2014, Kelurahan Tambak Wedi merupakan salah satu kelurahan yang layanan air bersihnya termasuk kategori cukup bila dibandingkan dengan kelurahan lainnya yang layanan air bersihnya sudah termasuk kategori bagus. Namun dalam pelayanannya, suplai air yang dilakukan oleh PDAM tidak maksimal. Beberapa warga mengeluhkan seringnya air tidak keluar di daerahnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih di Kelurahan Tambak Wedi dan melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM di Kelurahan Tambak Wedi. Teknik analisa yang digunakan dalam mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan teknik analisa yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih adalah service quality.

Hasil akhir penelitian ini adalah diketahui bahwa selisih nilai kenyataan yang dikurangi nilai harapan menunjukkan nilai negatif atau nilai harapan lebih besar dari nilai kenyataan. Maka

diketahui bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan distribusi pelayanan air bersih yang diberikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat di Kelurahan Tambak Wedi mempunyai tingkat kepuasan 'kurang memuaskan'.

Kata Kunci : Infrastruktur Kota, Air Bersih, Kepuasan pelanggan

**SATISFACTION LEVEL OF SOCIETIES ABOUT
DISTRIBUTION OF WATER SERVICES
IN THE KELURAHAN TAMBAK WEDI
SURABAYA**

Name : Arief Maulana
ID Number : 3609100704
Department : Urban and Regional Planning
Academic Supervisor : Putu Gde Ariastita ST., M.T.

Abstract

In the master plan for water supply systems of Surabaya 2014, Kelurahan Tambak Wedi is one of the villages that included in good category in clean water services, compared with other villages. But in his service, PDAM water supply not optimal. Some residents complained of frequent water does not come out in their region.

The purpose of this study is to identifying factors - factors that affect people's satisfaction level distribution of water services in the Kelurahan Tambak Wedi and evaluating the level of residents satisfaction over the distribution of water services that performed by PDAM in the Kelurahan of Tambak Wedi. Analysis techniques that used to identifying the factors - factors whose affect resident's satisfaction levels are validity test and reliability test. while analytical technique that used to evaluate the level of resident's satisfaction over the distribution of clean water service is service quality.

The final result of this research is known that the expected value is greater than the value of reality. It is known that people feel less satisfied with the distribution of water services provided. So it can be said that people in the Kelurahan Tambak Wedi has the satisfaction level 'less than satisfactory'.

Keyword : City infrastructure, Clean Water, Customer satisfaction

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, karunia dan rahmat dari-Nya sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih di Kelurahan Tambak Wedi Surabaya”** dapat terselesaikan.

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu dan keluarga Besar atas perhatian, doa dan dukungannya yang tiada hentinya diberikan kepada penulis.
2. Putu Gde Ariastita ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Rulli Pratiwi Setiawan, ST., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, arahan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen dan karyawan Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
5. Maulidul Rahman, Inzar Salfikar, Musanna, dan Zikra Faradis atas bantuan dan dukungan yang diberikan.
6. Teman – teman PWK 2009 yang terus menerus mendorong penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Serta pihak – pihak lainnya yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	v
Abstrak	vii
Abstract	ix
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5 Manfaat	9
1.6 Sistematika Penelitian	10
1.7 Kerangka Berpikir	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Peranan Sistem Air Bersih Perkotaan	13
2.2 Sistem Distribusi Air Bersih	14
2.2.1 Sistem Distribusi Air Bersih	14
2.2.2 Sumber-Sumber Air Bersih	15
2.3 Kontinuitas Air Bersih	18
2.4 Konsumsi Air Bersih	18
2.5 Kualitas Air Bersih	19
2.6 Pelayanan Air Bersih	20
2.7 Jenis Pendistribusian Pelayanan Air Bersih	26
2.8 Teori Kepuasan Pelanggan	27

2.8.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.8.2	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	28
2.9	Sintesa Pustaka	29
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Pendekatan Penelitian	35
3.2	Jenis Penelitian	35
3.3	Variabel Penelitian	36
3.4	Populasi dan Sampel	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Teknik Analisa Data	46
3.6.1	Identifikasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih.....	46
3.6.2	Analisa dan Menilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih.....	47
3.7	Tahap Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Wilayah Penelitian	51
4.1.1	Kelurahan Tambak Wedi	51
4.1.2	Kondisi Terkait dengan Pelayanan Air bersih di Kelurahan Tambak Wedi	58
4.2	Identifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Terhadap distribusi pelayanan air bersih ..	62
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat kepuasan dan Tingkat Kepentingan	62
	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan	62
	Uji Validitas dan Reliabilitas kepentingan.....	65

4.3	Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih.....	70
4.3.1	Hasil Analisa Survei Formal	70
4.3.2	Analisa Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	73
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Rekomendasi.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		83
BIODATA PENULIS		111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pedoman Konsumsi Air	19
Tabel 2.2 Tingkat Layanan Air Bersih	21
Tabel 2.3 Indikator dan Variabel dalam Penelitian	33
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	48
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Tingkatan Pendidikan Masyarakat Kelurahan Tambak Wedi	55
Tabel 4.3 Mata Pencarian Penduduk Kelurahan Tambak Wedi	57
Tabel 4.4 Uji Validitas & Reliabilitas Tingkat Kepuasan	63
Tabel 4.5 Uji Validitas & reliabilitas Tingkat Kepentingan .	67
Tabel 4.6 Tingkat kepuasan Masyarakat	70
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan/ Harapan masyarakat	72
Tabel 4.8 Perhitungan Selisih Mean kepuasan dan Kepentingan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta	7
Gambar 1.2 Kerangka berpikir	11
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kelurahan Tambak Wedi	53
Gambar 4.2 Kondisi air bersih di Kelurahan Tambak wedi .	60

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kawasan permukiman merupakan kawasan perpaduan perumahan dan kehidupan yang ada di dalamnya dengan manusia yang menempatinnya (Kuwartojo dkk, 2005). Dalam permukiman, terdapat prasarana dan sarana untuk menunjang kehidupan yang ada dalam permukiman tersebut. Prasarana lingkungan permukiman merupakan kelengkapan dasar dari lingkungan permukiman agar fungsi dari permukiman berjalan dengan semestinya. Salah satu prasarana dan sarana untuk menunjang kehidupan di permukiman yaitu prasarana air bersih. Prasarana air bersih merupakan prasarana yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat untuk keperluan memasak, mencuci, air minum dan lain sebagainya.

Air bersih merupakan air yang dapat digunakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang sangat diperlukan oleh manusia untuk melanjutkan kehidupan. Kekurangan air bersih semakin hari semakin tinggi, hal ini dikarenakan rendahnya kualitas air baku dan pencemaran terhadap lingkungan (Hakim, 2010). Perlunya prasarana air bersih yang memadai yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang dapat dikonsumsi dan digunakan untuk keperluan rumah tangga.

Dengan bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun maka kebutuhan akan air bersih juga akan bertambah. Persediaan air bersih tidak dapat memenuhi semua permintaan masyarakat karena berbagai faktor seperti: pencemaran air sungai, kerusakan hutan, sehingga sumber air baku menjadi sulit (Hakim,

2010). Dengan demikian diperlukan perbaikan kualitas air bersih dan pelayanannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Surabaya merupakan kota besar yang pertumbuhan jumlah penduduknya dari tahun ke tahun terus bertambah sehingga kebutuhan terhadap air bersih juga ikut bertambah. Air bersih yang disuplai oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum menjangkau seluruh wilayah, sedangkan wilayah yang sudah dilayani PDAM belum sepenuhnya terpenuhi secara 100%. Hal ini menyebabkan masyarakat mencari sumber air bersih lain dimana air tanah menjadi pilihan utama (Kodoatie & Sjarief, 2010). Oleh karena itu pelayanan prasarana air bersih yang memadai dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan hal yang mesti dilakukan.

Kecamatan Kenjeran merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Surabaya. Kecamatan Kenjeran merupakan daerah yang berdekatan dengan laut sehingga intrusi air laut cukup tinggi di kawasan ini. Pada daerah pantai, intrusi air asin (laut) terjadi karena adanya penurunan air tanah (Kodoatie, 2005). Hal ini menyebabkan air sumur tidak dapat dikonsumsi karena bercampur dengan air laut yang menyebabkan air sumur rasanya menjadi asin dan juga berbau tidak sedap. Selain itu air yang berwarna kuning menyebabkan masyarakat di Kecamatan Kenjeran tidak bisa menggunakan air sumur untuk melakukan kegiatan seperti mencuci pakaian karena warna air yang kekuningan melekat di pakaian (Kompas, 2008). Sehingga masyarakat di Kecamatan tersebut beralih menggunakan air bersih dari PDAM. Kelurahan Tambak Wedi adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Kenjeran.

Berdasarkan Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kota Surabaya Tahun 2014, Kecamatan Kenjeran termasuk ke dalam unit pelayanan IPA Karangpilang II. Beberapa

kelurahan di Kecamatan Kenjeran pelayanan air bersihnya kurang dari 24 jam dengan tekanan air dalam kategori cukup sedangkan kelurahan lainnya pelayanan air bersihnya selama 24 jam dengan tekanan dalam kategori bagus. Kelurahan Tambak Wedi merupakan kelurahan yang termasuk ke dalam kategori pelayanan air bersih yang cukup yang mana kontinuitasnya kurang dari 24 jam dan memiliki tekanan air yang cukup. Bila dibandingkan dengan beberapa kelurahan di sekitar kelurahan di atas, seperti Kelurahan Sidotopo Wetan, Kelurahan Tanah Kali Kedinding, Kelurahan Kedung Cowek, Kelurahan Bulak dan Kelurahan Wonokusumo, pelayanan air bersihnya sudah 24 jam dengan tekanan air dalam kategori bagus.

Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang maksimal. Akibat kurang maksimalnya distribusi pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM menimbulkan keluhan dari masyarakat di kelurahan tersebut. Air bersih yang disuplai oleh PDAM tidak mengalir dengan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat mengenai kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, di mana air tidak mengalir dengan semestinya yang terjadi pada saat tertentu, terutama ketika siang hari dan sangat terasa ketika musim kemarau. Debit air bersih dari PDAM kurang maksimal mengalir walaupun menggunakan pompa air. Kadang-kadang pada saat tersebut air tidak mengalir sama sekali (hasil wawancara dengan kepala Kelurahan Tambak Wedi, 2014).

Keluhan lainnya dapat dilihat dari hasil pertemuan atau acara temu pelanggan yang rutin dilakukan oleh PDAM yang dihadiri oleh warga yang mewakili 4 Kelurahan yang ada di Kecamatan Kenjeran. Dalam pertemuan tersebut, beberapa warga mengeluhkan seringnya air tidak keluar di daerahnya (PDAM Surya Sembada Kota Surabaya News, 2015).

Kurang maksimalnya distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM di Kelurahan Tambak Wedi, Kecamatan Kenjeran dapat mempengaruhi kebutuhan air bersih sehingga mengurangi kualitas kehidupan. Distribusi pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM belum maksimal dimana seringnya air tidak keluar dari pipa PDAM. Oleh karena itu, perlu diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM.

1.2 Rumusan Masalah

Kelurahan Tambak Wedi adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya yang lokasinya berdekatan dengan laut sehingga mengalami intrusi air laut yang tinggi. Hal ini menyebabkan air sumur tidak dapat digunakan karena rasanya asin, berwarna kekuningan dan berbau tidak sedap sehingga masyarakat beralih menggunakan air dari PDAM. Namun dalam pelayanannya, distribusi air bersih yang dilakukan oleh PDAM tidak optimal dimana seringnya air tidak keluar dari pipa PDAM, bahkan kadang – kadang tidak keluar sama sekali pada saat tertentu. Kurang maksimalnya pelayanan air bersih oleh PDAM di Kelurahan Tambak Wedi dapat membuat kebutuhan air bersih tidak dapat terpenuhi bagi masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat setempat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian yang akan diangkat adalah:

1. Faktor -faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM ?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM. Sedangkan sasaran - sasaran penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM.
2. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu ruang lingkup wilayah, ruang lingkup substansi, dan ruang lingkup pembahasan.

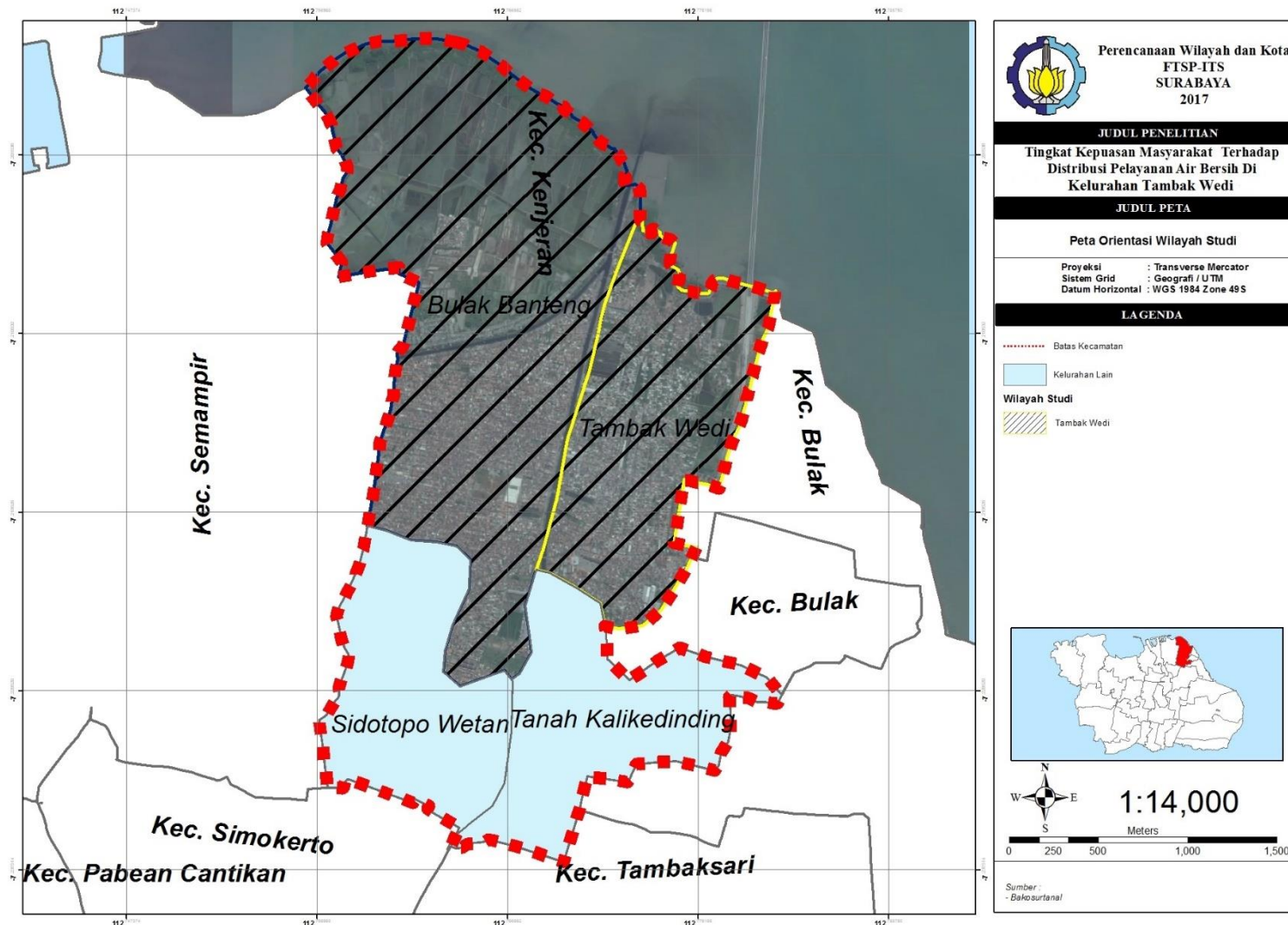
a) Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah penelitian memiliki luas sebesar 0,98 Km² yang meliputi satu kelurahan yaitu Kelurahan Tambak Wedi. Adapun batasan administrasi sebagai berikut:

- Sebelah Timur : Kec. Bulak, Kota Surabaya
- Sebelah Barat : Kelurahan Bulak Banteng
Surabaya
- Sebelah Utara : Selat Madura
- Sebelah Selatan : Kel. Tanah Kali Kedinding,
Surabaya

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

KECAMATAN KENJERAN - SURABAYA



“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

b) Ruang Lingkup Substansi

Ruang lingkup substansi dalam penelitian ini adalah distribusi pelayanan air bersih, kebutuhan air bersih, dan kepuasan pelanggan/masyarakat yang meliputi definisi tingkat kepuasan masyarakat dan pengukuran kepuasan masyarakat.

c) Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM berdasarkan faktor - faktor yang mempengaruhinya.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini bagi para *stakeholder* baik pemerintah, akademisi, ataupun masyarakat adalah sebagai berikut.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai pengembangan terhadap keilmuan terkait dengan distribusi pelayanan air bersih.

1.5.2 Manfaat Praktis

Pada sisi praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan ke Pemerintah Kota Surabaya dan PDAM Kota Surabaya terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih oleh PDAM.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini selanjutnya akan diuraikan menurut sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang pengambilan studi, rumusan permasalahan yang ada, tujuan penelitian yang mengemukakan tentang tujuan penulisan penelitian ini, ruang lingkup pembahasan untuk membatasi penelitian yang akan dibahas, dan sistematika dari penulisan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang tinjauan teori tentang peranan sistem air bersih perkotaan, sistem distribusi air bersih, pengertian pelayanan air bersih, teori ketersediaan dan kebutuhan air bersih, jenis pelayanan air bersih, teori kepuasan pelanggan.

BAB III METODE PENELITIAN

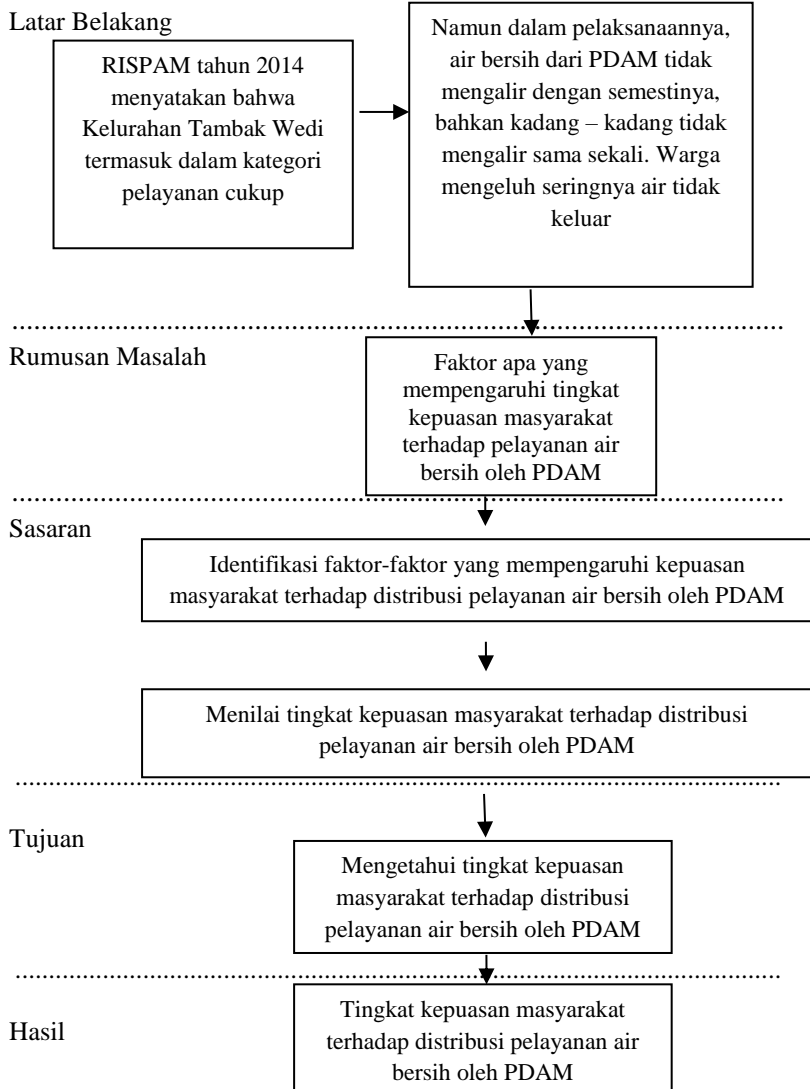
Bab ini berisi metode penelitian, pendekatan dan tahapan penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis, serta kerangka pemikiran penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum wilayah penelitian dan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan untuk menjawab tujuan yang ingin dicapai serta memuat saran atau rekomendasi.



Gambar 1.2 Kerangka berpikir

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan Sistem Air Bersih Perkotaan

Sistem infrastruktur adalah sistem pendukung utama dalam menjalankan fungsi-fungsi sosial dan ekonomi dalam kehidupan masyarakat. Infrastruktur adalah fasilitas-fasilitas fisik yang dibangun dan dikembangkan oleh aparat publik untuk fungsi pemerintah dalam penyediaan air, listrik, pembuangan limbah, transportasi, dan pelayanan-pelayanan yang similar untuk mendukung tujuan ekonomi dan sosial (Kodoatie, 2003).

Perkembangan suatu kota harus didukung dengan infrastruktur yang memadai, terutama pertumbuhan suatu kawasan perumahan dan permukiman harus mendukung dan didukung dengan prasarana infrastruktur yang telah ada (Marsono, 1995 dalam Cahyono, 2005).

Dalam infrastruktur perkotaan terdapat sarana dan prasarana untuk menunjang kehidupan sosial dan ekonomi. Salah satunya yaitu prasarana lingkungan permukiman. Prasarana lingkungan permukiman merupakan kelengkapan dasar dari lingkungan permukiman agar fungsi dari permukiman berjalan dengan semestinya (Keman, 2005). Salah satu prasarana dan sarana untuk menunjang kehidupan di permukiman yaitu prasarana air bersih. Dalam perkembangan suatu kota, maka diperlukan pengembangan sistem air bersih untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat perkotaan.

Sistem jaringan air bersih adalah salah satu prasarana kota yang dibangun dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Selain berperan dalam menunjang kelangsungan hidup masyarakat, air bersih juga memegang peranan sangat penting dalam mengembangkan suatu kota, dimana

dengan adanya sistem air bersih maka dapat dilakukan pengendalian terhadap perkembangan masyarakat karena jaringan air bersih yang telah ada membuat pola perkembangan masyarakat terkendali.

2.2 Sistem Distribusi Air Bersih

2.2.1 Sistem Distribusi Air Bersih

Pengertian sistem distribusi bersih adalah sistem yang berfungsi untuk menyuplai/ mendistribusikan air yang telah memenuhi syarat ke seluruh wilayah pelayanan. Sistem ini meliputi unsur sistem perpipaan dan perlengkapannya, hidran kebakaran, tekanan tersedia, sistem perpompaan (bila diperlukan) dan *reservoir* distribusi (Joko, 2010).

Dua hal yang penting yang harus diperhatikan dalam sistem distribusi yaitu jumlah air yang tersedia harus cukup dan tekanan yang memenuhi (kontinuitas pelayanan), serta menjaga keamanan kualitas air dari instalasi pengolahan.

Menurut Joko (2010), distribusi air bersih dapat dilakukan dengan beberapa cara, tergantung kondisi dari wilayah yang menghubungkan antara produsen dengan konsumen. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dalam pendistribusian air bersih yaitu distribusi secara gravitasi, pemompaan maupun kombinasi pemompaan dan gravitasi sehingga dapat menyuplai air dengan tekanan yang mencukupi.

Menurut Masduqi, 2011 (dalam Evlin 2013), penyediaan air bersih terdapat 4 unit dalam pengelolaannya, yaitu:

Unit air baku : merupakan sumber air untuk pelayanan air bersih, yang terdiri dari air tanah, air permukaan (danau, waduk, sungai), dan air hujan.

Unit produksi : sumur bor, mata air, dan instalasi pengolahan.

Unit distribusi : merupakan unit yang mendistribusikan air dari unit produksi ke unit pelayanan di pelanggan.

Unit pelayanan : merupakan ujung terakhir dari sistem yang langsung bersentuhan dengan pelanggan, terkait dengan sambungan rumah.

Keandalan dari sistem penyediaan air bersih dapat dilihat dari indikator terpenuhinya kebutuhan air di unit pelayanan. Indikator tersebut ditinjau dari aspek kontinuitas, kuantitas, dan kualitas.

2.2.2 Sumber - Sumber Air Bersih

Ada beberapa sumber air yang dapat digunakan antara lain: air laut, air atmosfer, air meteorilogik, air permukaan, air tanah. Adapun beberapa pengertian tentang air permukaan dan air tanah.

a. Air permukaan

Menurut Effendi (2003), air tawar berasal dari dua sumber yaitu air permukaan (surface water) dan air tanah (ground water). Air permukaan adalah air yang berada di sungai, danau, rawa, dan badan air lainnya yang tidak mengalami infiltrasi ke dalam tanah. Air yang mengalir dari areal tanah ke badan air disebut watersheds atau drainage basins. Air yang mengalir dari daratan menuju ke badan air disebut limpasan permukaan (surface run off) dan air yang mengalir di sungai menuju laut disebut aliran air sungai (river run off).

Sedangkan menurut Sutrisno, dkk (2006), air permukaan adalah air hujan yang mengalir di permukaan bumi. Pada umumnya terjadi pengotoran (polusi) terhadap air permukaan ini selama pengalirannya, misalnya oleh lumpur, batang-batang pohon, kotoran industri dan sebagainya. Namun setelah mengalami pengotoran, dengan sendirinya air akan mengalami proses pembersihan.

Menurut Effendi (2003), air permukaan dikelompokkan menjadi dua yaitu badan air tergenang (standing waters atau lentik) dan badan air mengalir (flowing waters atau lotik).

1. Perairan tergenang (lentik)

Perairan ini meliputi danau, kolam, waduk (reservoir), rawa (wetland) dan sebagainya. Perairan lentik, khususnya danau, umumnya mengalami stratifikasi secara vertikal akibat perbedaan intensitas cahaya dan perbedaan suhu pada kolom air. Danau dicirikan dengan arus yang lambat yaitu 0,001-0,01 m/detik (bisa dikatakan tidak ada arus). Oleh karena itu, waktu tinggal air dapat berlangsung lama.

2. Perairan mengalir (lotik)

Sungai merupakan salah satu contoh dari perairan lotik. Sungai dicirikan dengan arus yang searah dan relatif kencang yaitu dengan kecepatan 0,1-1,0 m/detik. Sungai sangat dipengaruhi oleh waktu, iklim, dan pola drainase. Pada perairan sungai, biasanya terjadi pencampuran massa air secara menyeluruh dan tidak terbentuk stratifikasi vertikal kolom air seperti pada perairan lentik.

Klasifikasi perairan lentik dipengaruhi oleh intensitas cahaya dan perbedaan suhu. Sedangkan klasifikasi perairan lotik dipengaruhi oleh kecepatan arus, jenis sedimen dasar, erosi, dan sedimentasi (Kaslam, 1995; Jeffries dan Mills, 1996).

b. Air Tanah

Menurut Effendi (2003), air tanah adalah air yang berada di bawah permukaan tanah. Pergerakan atau arus air tanah sangat lambat yaitu dengan kecepatan arus 10^{-10} - 10^{-3} m/detik dan dipengaruhi oleh porositas, permeabilitas dari lapisan tanah dan pengisian air kembali (recharge). Jika laju pengambilan air tanah

sangat tinggi melebihi pengisian kembali, maka akan terjadi penurunan permukaan tanah (land subsidence) yang disebabkan oleh kekosongan volume air tanah dan penambahan volume udara.

Selain itu, pengambilan air tanah yang sangat tinggi juga mengubah aliran air tanah. Air tanah yang diambil akan diisi oleh aliran air tanah dari arah laut untuk mengisi kekosongan daerah tersebut. Oleh karena itu, pengambilan air tanah di pesisir yang sangat tinggi mengakibatkan terjadinya intrusi air laut dan menyebabkan air berubah rasa menjadi asin. Umumnya hal ini terjadi di pesisir perkotaan yang pengambilan air tanahnya cukup besar.

Sedangkan menurut Sutrisno, dkk (2006), air tanah dibagi menjadi tiga yaitu air tanah dangkal, air tanah dalam dan air mata air.

1. Air tanah dangkal

Terjadi karena adanya proses peresapan air dari permukaan tanah. Air tanah dangkal umumnya dimanfaatkan melalui sumur-sumur dangkal. Air tanah dangkal terdapat pada kedalaman 15 meter. Sebagai sumber air, air tanah dangkal memiliki kualitas air yang agak baik, namun kuantitasnya kurang cukup dan bergantung musim.

2. Air tanah dalam

Dalam memanfaatkan air tanah dalam harus dilakukan dengan cara pengeboran. Kedalaman dari air tanah dalam biasanya berkisar antara 100 – 300 meter. Kualitas air tanah dalam umumnya lebih baik dari air tanah dangkal, karena penyaringannya lebih sempurna dan bebas dari bakteri.

3. Mata air

Merupakan air tanah yang keluar dengan sendirinya ke permukaan tanah. Mata air berasal dari air tanah dalam yang kualitasnya hampir sama dengan air tanah dalam.

2.3 Kontinuitas Air Bersih

Standar adanya pengaliran air yang idealnya adalah tersedianya air selama 24 jam atau dalam sehari semalam tetap terus ada air yang dialirkan tanpa ada penggiliran pengaliran antara satu tempat dengan tempat yang lainnya. Akan tetapi kondisi tersebut hampir di semua daerah tidak dapat terpenuhi. Oleh karena itu, standar kontinuitas ketersediaan air belum ada yang pasti.

Menurut Cahyana (2004), pengaliran air sudah dikatakan cukup baik apabila telah memenuhi standar minimal 8 jam. Hal ini pun tidak dalam waktu yang bersamaan dalam satu daerah pelayanan yang ada, dengan kata lain tetap adanya penggiliran distribusi air olahan.

Dari penjelasan di atas, maka kontinuitas air bersih harus ada setiap saat ketika diperlukan. Maka kontinuitas menjadi indikator penelitian karena untuk mengetahui ketersediaan air apakah terus ada selama 24 jam setiap harinya.

2.4 Konsumsi Air Bersih

Yaitu jumlah atau volume air yang dipakai atau dikonsumsi seseorang dalam sehari. Jumlah air yang digunakan bervariasi antar orang per hari tergantung dari besar kecilnya kota, taraf ekonomi, geografis maupun musim yang pada saat musim hujan kebutuhan air biasanya rendah dan pada saat musim kemarau kebutuhan air menjadi tinggi.

Standar konsumsi air menurut KIMPRASWIL yaitu dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Pedoman Konsumsi Air

Kategori kota	Jumlah penduduk (orang)	Konsumsi air (liter/orang/hari)
Metropolitan	> 1.000.000	210
Besar	500.000 – 1.000.000	170
Sedang	100.000 – 500.000	150
Kecil	20.000 – 100.000	90

Sumber : Kimpraswil (2003)

Konsumsi air bersih yang menjadi acuan adalah jumlah pemakaian air bersih.

2.5 Kualitas Air Bersih

Standar kualitas air minum antara satu negara berbeda dengan negara yang lainnya. perbedaan ini standar ini tidak lain karena disesuaikan dengan karakteristik dan kondisi masing-masing negara, teknologi yang digunakan dan ilmu pengetahuan yang berkembang (Cahyono, 2005).

Menurut permenkes RI No 492/MENKES/PER/IV/ 2010, air minum adalah air yang telah memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Berikut adalah syarat kualitas air bersih.

- a. Parameter yang berhubungan langsung dengan kesehatan adalah Parameter Mikrobiologi dan Kimia anorganik
- b. Parameter yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan yaitu parameter fisik yang meliputi : warna, bau, kekeruhan, rasa, dan suhu; parameter kimiawi meliputi : aluminium, besi, klorida dan pH.

Permasalahan kualitas air bersih tidak hanya terbatas pada kualitas hasil olahan air melainkan juga memperhatikan kualitas air baku dan pendistribusiannya hingga sampai kepada konsumen. Bisa jadi kualitas air hasil olahan telah memenuhi standar kualitas namun ketika dalam pendistribusiannya air kembali tercemar karena adanya kebocoran akibat buruknya sistem distribusi. Sehingga air yang ada kualitasnya menjadi rendah (Cahyono, 2005).

Dari penjelasan di atas, yang menjadi indikator penelitian yaitu kualitas air bersih dengan variabelnya dilihat dari parameter yang tidak berhubungan langsung dengan kesehatan yaitu parameter fisik.

2.6 Pelayanan Air bersih

Menurut Lukman, 1999 (dalam Yuliarmi, 2007) pelayanan adalah kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen atau pemakai industri yang tidak terikat dengan penjualan produk atau pelayanan lainnya. lebih lanjut, pelayanan adalah kegiatan yang berurutan akibat adanya interaksi langsung antara orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Untuk pelayanan air bersih yang optimal, berarti tingkat akses air bersih yang tinggi dimana air harus langsung dialirkan ke rumah masyarakat. Karena semakin jauh masyarakat mengakses air bersih maka semakin buruk akses air bersih masyarakat tersebut (Howard dan Bartram, 2003 dalam Hakim, 2010). Berikut ini adalah tabel yang memperlihatkan tingkat pelayanan air bersih. Terlihat bahwa kuantitas air bersih yang dibutuhkan berada pada level yang berbeda pada setiap tingkat layanan. Jarak dan waktu tempuh mempunyai hubungan keterkaitan mendapatkan air

terhadap volume air yang digunakan yang berkaitan dengan tingkat pemenuhan kebutuhan seperti higienis dan konsumsi.

Tabel 2.2 Tingkat Layanan Air Bersih

Tingkat akses	Ukuran akses	Pemenuhan kebutuhan
Tidak ada akses. Kuantitas air yang dikumpulkan dibawah 5 ltr/org/hr	Lebih dari 1000m. Atau 30 menit total waktu mengumpulkannya	Konsumsi: tidak terjamin, Hygiene: tidak mungkin kecuali di sumber air
Akses dasar, rata-rata kuantitas air tidak lebih dari 20 l tr/org/hr	Antara 100-1000m.atau 5-30 menit total waktu mengumpulkannya	Konsumsi:seharusnya terjamin, Hygiene: kemungkinan hanya untuk makan dan cuci tangan, mencuci dan mandi tidak dapat dilakukan kecuali di sumber air
Akses menengah, rata-rata kuantitas air sekitar 50ltr/org/hr	Air didistribusikan melalui kran ke halaman rumah (kurang dari 100m atau 5 menit total waktu mengumpulkannya)	Konsumsi: terjamin. Hygiene: semua kebutuhan dasar personal dan makanan terjamin dan seharusnya mencuci dan mandi juga terjamin
Akses optimal, rata-rata kuantitas air lebih besar atau sama denagn 100 ltr/org/hr	Air tersedia melalui sambungan rumah terus menerus mengalir.	Konsumsi: semua kebutuhan terlayani Hygiene: semua kebutuhan seharusnya terpenuhi.

Sumber : Howard dan Bartram, 2003 dalam Hakim 2010

Oleh karena itu, Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Pelayanan prima sektor publik Sespans LAN yang dikutip Lukman, 1999 (dalam Yuliarmi, 2007). Adanya keharusan dalam pelayanan tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.

3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi.

Pelayanan publik yang dilakukan harus berupa pelayanan yang berkualitas, menyenangkan, sesuai proses dan prosedur yang ditetapkan, dan tidak berbelit-belit. Adapun beberapa kriteria pelayanan berdasarkan (LAN, 2006:17-20), yaitu :

- a. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuh secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Pelayanan publik yang dilakukan adalah komunikasi antara PDAM dengan pelanggan (masyarakat) yang baik. Maksudnya adalah adanya informasi yang diperoleh masyarakat dari penyedia layanan terkait dengan pelayanan yang diberikan yang penyampaianya mudah dimengerti oleh masyarakat dan

adanya kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas yang dapat berupa adanya petugas yang melayani masyarakat.

Selanjutnya, pelayanan publik yang terkait dengan biaya yang meliputi tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya. Maksudnya adalah kemudahan masyarakat dalam hal biaya terkait dengan pemasangan sambungan baru maupun biaya tarif bulanan. Biaya yang dikenakan harus ekonomis, yaitu penetapan biaya pelayanan sewajarnya sesuai dengan nilai barang / jasa dan kemampuan masyarakat.

Selain itu, akses air bersih juga termasuk dalam pelayanan air bersih dimana masyarakat dapat dengan mudah dalam memperoleh dan mengakses air bersih. Akses air bersih dapat dilihat dari jarak sumber air bersih dengan lokasi Kelurahan dengan sambungan jaringan air bersih. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses air bersih dari tempat mereka tinggal. Maksudnya adalah adanya kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM berupa kemudahan pemasangan sambungan rumah dimana masyarakat terjangkau dengan pelayanan air bersih oleh PDAM.

Dari penjelasan di atas, kemudahan dalam memperoleh dan mengakses air bersih adalah hal yang harus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan air bersih yang optimal. Begitu pun dengan pelayanan terhadap masyarakat (publik). Sehingga dalam penelitian ini yang menjadi indikator penelitian adalah pelayanan terhadap konsumen dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan akses air dengan sambungan jaringan air bersih dan pelayanan terhadap masyarakat (publik) yang meliputi kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam melakukan pemasangan sambungan baru, pembayaran, keluhan, informasi yang jelas.

2.7 Jenis Pendistribusian Pelayanan Air Bersih

Terdapat dua sistem dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di perkotaan yaitu sistem perpipaan dan sistem non perpipaan. Sistem perpipaan adalah sistem penyediaan air bersih melalui sumber air yang telah dikelola (biasanya dilakukan oleh PDAM) sampai ke wilayah pelayanan (pelanggan). Sedangkan sistem non perpipaan adalah sistem penyediaan air bersih yang diperoleh dari sumber air baik secara langsung maupun tidak langsung seperti air sumur, danau, dan sumber – sumber air permukaan lainnya.

Menurut Kodoatie, 2005, jenis pelayanan air ada beberapa jenis dilihat dari 2 sistem penyediaan air bersih, yaitu:

1. Sistem perpipaan yang meliputi
 - a. sambungan langsung yaitu sambungannya disediakan sampai ke dalam rumah atau bangunan.
 - b. sambungan halaman yaitu sambungan yang ditandai dengan adanya kran di halaman rumah atau sambungan yang disediakan hanya sampai halaman rumah saja.
 - c. sambungan umum yaitu penyediaan air yang dapat berupa bak air ataupun kran yang melayani beberapa kelompok rumah atau bangunan (pelayanan umum). Melayani sekitar 250 – 500 jiwa dalam radius 200 m untuk daerah padat dan 500 m untuk permukiman terpencar.
2. Sistem non perpipaan yang meliputi sumur umum dan mata air yang pengelolaannya untuk umum.

Dari penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini hanya menggunakan sistem perpipaan saja yaitu penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM itu sendiri.

2.8 Teori Kepuasan Pelanggan

2.8.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang akan terjadi bila keinginan, kebutuhan dan harapan dari pelanggan terhadap suatu produk dapat terpenuhi (Engel, 1990).

Menurut Supranto, 2001 (dalam Wulansari, 2007) kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan menurut Kotler, 2002 (dalam Wulansari, 2007) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kemudian kotler (2004) mempertegas bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana adanya kesesuaian antara kinerja suatu produk terhadap harapan seorang pelanggan atau konsumen.

Selain itu, kepuasan pelanggan menurut Parasuraman, 2000 (dalam Rachmawati 2011) adalah respon pelanggan terhadap adanya kesesuaian antara tingkat harapan/ kepentingan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, pengertian kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan/ keadaan dimana seseorang merasa keinginan dan harapan terhadap kinerja suatu produk sesuai dengan apa yang diterima/ diharapkan.

Bila dikaitkan pengertian di atas dengan kepuasan masyarakat, maka pengertian kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan/ tingkatan masyarakat yang merasa bahwa suatu produk telah sesuai dengan kepentingan/ harapan yang diterima oleh masyarakat itu sendiri.

2.8.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM dapat dilihat berdasarkan fisik, non fisik dan ekonomi. Adapun penjelasan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu :

1. Fisik

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari segi fisik dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Kepuasan masyarakat berdasarkan faktor fisik ini telah dijelaskan pada teori-teori di atas. Dari segi kualitas, faktor fisik yang dapat dilihat yaitu warna, rasa, kekeruhan dan bau. Dari segi kuantitas, faktor fisik yang dapat dilihat yaitu jumlah/ debit air yang keluar. Dan dari segi kontinuitas, faktor fisik yang dapat dilihat yaitu ada ketersediaan air secara terus-menerus selama 24 jam sehari.

2. Non fisik

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari segi non fisik yaitu pelayanan terhadap masyarakat yang meliputi banyak hal di antaranya yaitu respons PDAM terhadap keluhan masyarakat, kecukupan informasi yang disampaikan oleh PDAM, dan fasilitas pengadaan yang diberikan oleh PDAM. Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, harus adanya kebijaksanaan yang menjadi landasan pelayanan publik dan adanya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan publik.

Berdasarkan LAN, 2006:17-20, hal – hal yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat yaitu berupa Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuh

secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Tanggung jawab terhadap pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan serta adanya kemudahan dalam menghubungi atau melakukan kontak baik secara pertemuan langsung maupun melalui telepon.

3. Ekonomi

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari segi ekonomi dapat dilihat harga pemasangan sambungan (baru) dan tarif air. Hal ini dapat dilihat dari kriteria yang disebutkan dalam LAN, 2006:17-20, harus adanya unsur ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

2.9 Sintesa Pustaka

Indikator - indikator yang didapat setelah sintesa pustaka yaitu kualitas air bersih, kuantitas air bersih, kontinuitas air bersih, dan pelayanan terhadap konsumen. Dari indikator tersebut didapatkan variabel-variabel penelitian yaitu sebagai berikut.

Untuk indikator kualitas air bersih, untuk mengukur kualitas air bersih terdapat beberapa parameter pengukuran yaitu parameter yang berhubungan langsung dengan kesehatan (Parameter Mikrobiologi dan Kimia anorganik) dan parameter

yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan yaitu parameter fisik yang meliputi : warna, bau, kekeruhan, rasa, dan suhu; parameter kimiawi meliputi : aluminium, besi, klorida dan pH. Namun yang menjadi variabel penelitian adalah warna, bau, kekeruhan, dan rasa. Karena variabel ini dapat diobservasi langsung oleh masyarakat.

Untuk indikator Kuantitas air bersih, pengukurannya berdasarkan dari tingkat akses air bersih yang tinggi dimana air harus langsung dialirkan ke rumah masyarakat (semakin jauh mengakses air bersih maka semakin buruk akses air bersih). Jarak dan waktu tempuh mempunyai hubungan keterkaitan mendapatkan air terhadap volume air yang digunakan. Yang menjadi variabel penelitian adalah jumlah/ debit air yang keluar dari kran (deras atau tidak).

Untuk indikator kontinuitas air bersih, pengukurannya berdasarkan dari tersedianya air selama 24 jam atau dalam sehari semalam tetap terus ada air yang dialirkan tanpa ada penggiliran pengaliran antara satu tempat dengan tempat yang lainnya. Variabel penelitian pada indikator ini adalah ketersediaan air selama 24 jam.

Untuk indikator pelayanan terhadap konsumen, pengukurannya dapat dilihat dari kriteria pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus berkualitas, menyenangkan, sesuai proses dan prosedur yang ditetapkan, dan tidak berbelit-belit. Adapun beberapa kriteria pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Tanggung jawab dari petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi

pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

3. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan harus diperhatikan.
4. Keterbukaan yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuh secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
5. Komunikasi antara petugas dan pelanggan . Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
6. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
7. Ekonomis, yaitu agar pengenaaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan air bersih dilihat dari pelayanan terhadap konsumen, maka hal – hal yang dapat menjadi pengukuran adalah kemudahan dalam mendapatkan akses air bersih, respons terhadap keluhan, kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi, tarif air bersih dan harga pemasangan baru. Sehingga dapat diketahui bahwa pengukuran tersebut termasuk dalam kriteria - kriteria pelayanan

terhadap publik yaitu kemudahan dalam mendapatkan akses air bersih termasuk pada kriteria kesederhanaan dan kriteria kejelasan dan kepastian. Respons terhadap keluhan termasuk pada kriteria tanggung jawab. Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi termasuk pada kriteria pendekatan, kriteria keterbukaan dan kriteria komunikasi antara petugas dan pelanggan. Tarif air dan harga pemasangan baru termasuk pada kriteria ekonomis.

Dari penjelasan di atas, maka yang menjadi variabel penelitian berdasarkan kriteria pelayanan adalah kemudahan dalam mendapatkan akses air bersih, respons terhadap keluhan dari masyarakat, kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi, tarif air, dan harga pemasangan baru.

Adapun variabel penelitian berdasarkan sintesa pustaka dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut ini.

Tabel 2.3 Indikator dan Variabel dalam Penelitian

Kajian Pustaka	Indikator	Variabel	Teori dan Standar
Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Air Bersih	Kualitas	Rasa	Permenkes RI No. 492 Tahun 2010
		Warna	
		Bau	
		Kekeruhan / kejernihan	
	Kuantitas	Jumlah/ debit air yang keluar	Howard dan Bartram, 2003
	Kontinuitas	ketersediaan air selama 24 jam	Cahyana, 2004
	Pelayanan terhadap konsumen	Kemudahan dalam mendapatkan akses air bersih	LAN, 2006
		Tarif air	
		Harga pemasangan sambungan baru	
		Respons terhadap keluhan	
		Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	

Sumber : Hasil Sintesa Pustaka

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan rasionalistik. Menurut Muhadjir (1990), pendekatan rasionalistik sumber kebenarannya berasal dari empiri dan etik. Pendekatan ini memandang ilmu yang valid sebagai hasil abstraksi, simpilikasi atau idealisasi dari realitas dan terbukti koheren dengan sistem logikanya.

Pada tahap awal penelitian, terlebih dahulu dirumuskan teori pembatasan lingkup dan definisi secara teoritik yang berkaitan dengan distribusi pelayanan air bersih. Selanjutnya objek penelitian dilihat secara spesifik dalam konteks teoritik yang telah dirumuskan. Hal ini dilakukan sehingga objek lebih spesifik sesuai dengan konteks teori namun tetap melihat satu kesatuan secara holistik. Keterkaitan tersebut menghasilkan sebuah analisis pembahasan yang selanjutnya dapat ditarik sebuah kesimpulan

3.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif yang proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai situasi atau kejadian, menerangkan hubungan antar fenomena, serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan. Selain itu, Travers (1978)

menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

3.3 Variabel Penelitian

Organisasi variabel penelitian berisi tahapan dan cara mengorganisasikan variabel – variabel penelitian berdasarkan sasaran penelitian yang ingin dicapai. Organisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

No.	Sasaran	Indikator	Variabel	Definisi operasional
1	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih	Kualitas air bersih	Rasa	rasa air secara indera pengecap seperti tawar, asin dan lain sebagainya
			Warna	keadaan air yang dapat dilihat secara fisik seperti kuning atau lain sebagainya
			Bau	keadaan air yang dapat dicium oleh indera hidung seperti bau atau tidak
			Kekeruhan	adanya zat-zat yang tergenang di dalam air
		Kuantitas air bersih	Debit/jumlah air yang keluar	banyaknya jumlah air yang keluar selama pemakaian

No.	Sasaran	Indikator	Variabel	Definisi operasional
		Kontinuitas air bersih	ketersediaan air selama 24 jam	Air yang mengalir atau keluar secara terus menerus selama 24 jam sehari
		Pelayanan terhadap konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	Kemudahan masyarakat dalam memperoleh air bersih (jarak antara perpipaan dengan rumah) dapat berupa kemudahan dalam pemasangan sambungan rumah
			Respons terhadap keluhan	Kecepatan tindakan atau keputusan yang diambil oleh PDAM yang sesuai dengan ketetapan dan aturan terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat
			Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	Masyarakat memperoleh informasi terkait dengan pelayanan baik itu berupa masalah biaya tarif, gangguan, perbaikan jaringan dsb dengan mudah

No.	Sasaran	Indikator	Variabel	Definisi operasional
			Tarif air	Biaya yang dikeluarkan masyarakat tiap bulannya untuk mendapatkan pelayanan air bersih
			Harga pemasangan sambungan baru	Biaya yang harus dikeluarkan untuk pemasangan pertama pelayanan perpipaan
2	Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih	Kualitas air bersih	Rasa	rasa air secara indera pengecap seperti tawar, asin dan lain sebagainya
			Warna	keadaan air yang dapat dilihat secara fisik seperti kuning atau lain sebagainya
			Bau	keadaan air yang dapat dicium oleh indera hidung seperti bau atau tidak

No.	Sasaran	Indikator	Variabel	Definisi operasional
			Kekeruhan	adanya zat-zat yang tergenang di dalam air
		Kuantitas air bersih	Debit/jumlah air yang keluar	banyaknya jumlah air yang keluar selama pemakaian
		Kontinuitas air bersih	ketersediaan air selama 24 jam	Air yang mengalir atau keluar secara terus menerus selama 24 jam sehari
		Pelayanan terhadap konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	Kemudahan masyarakat dalam memperoleh air bersih (jarak antara perpipaan dengan rumah) dapat berupa kemudahan dalam pemasangan sambungan rumah
			Respons terhadap keluhan	Kecepatan tindakan atau keputusan yang diambil oleh PDAM yang sesuai dengan ketetapan dan aturan terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat

No.	Sasaran	Indikator	Variabel	Definisi operasional
			Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	Masyarakat memperoleh informasi terkait dengan pelayanan baik itu berupa masalah biaya tarif, gangguan, perbaikan jaringan dsb dengan mudah
			Tarif air	Biaya yang dikeluarkan masyarakat tiap bulannya untuk mendapatkan pelayanan air bersih
			Harga pemasangan sambungan baru	Biaya yang harus dikeluarkan untuk pemasangan pertama pelayanan perpipaan

Sumber: Hasil Analisis

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sebagai keseluruhan satuan analisis yang menjadi sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian yaitu seluruh kepala keluarga di Kelurahan Tambak Wedi di Surabaya. Jumlah kepala keluarga di kelurahan tersebut adalah 3.807 KK.

Sampel adalah bagian-bagian dari populasi atau keseluruhan satuan analisis yang menjadi objek penelitian yang sesungguhnya (Koentjaraningrat, 1997 dalam Agustina, 2011). Teknik untuk memilih sampel atau individu yang akan dijadikan sampel disebut teknik sampling.

Pada penelitian ini, akan mencari tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM. Populasinya adalah seluruh kepala keluarga di Kelurahan Tambak Wedi. Teknik untuk memilih sampelnya adalah teknik *Proportional random sampling*. Teknik *proportional random sampling* adalah pengambilan sampel secara acak sederhana, teknik ini dibedakan menjadi dua cara yaitu dengan undian (*lottery technique*) ataupun dengan menggunakan tabel bilangan atau angka acak (*random number*) (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini, besaran sampel ditentukan berdasarkan rumus dari Notoatmodjo (2005) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

n : Besar Sampel

N : Besar Populasi

d :Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{3807}{1 + 3807(0.1^2)}$$

$$n = \frac{3807}{1 + 38.07}$$

$$n = \frac{3807}{39.07}$$

$n = 97.44$ dibulatkan menjadi 97

Dari rumus di atas jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 97 orang dari total populasi yaitu 3.807 KK.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan survei primer dan survei sekunder.

1. Survei Data Primer

Yaitu melakukan pengumpulan data dengan langsung terjun ke lapangan (observasi lapangan), wawancara serta pengukuran – pengukuran langsung di wilayah studi. Data akan diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada masyarakat di wilayah penelitian yaitu Kelurahan Tambak Wedi, pengamatan dan melakukan wawancara dengan Kepala Kelurahan Tambak Wedi untuk mengetahui kondisi terkini dari wilayah penelitian mengenai distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM di kelurahan tersebut. Menurut Kotler (2000), survei merupakan salah satu teknik yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa teknik pengukuran kepuasan yaitu :

- a. Memberikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan mengenai hal-hal yang diberikan dan berapa besar penilaiannya terhadap jasa tersebut.
- b. Meminta saran atau pendapat dari responden yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang diberikan.
- c. Pembuatan ranking atas pelayanan jasa yang diberikan beserta saran dan komentar atas pelayanan tersebut (*metode importance analysis*).
- d. Secara langsung dengan memberikan pernyataan : sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Maka penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih adalah survei dengan memberikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan yang menyangkut distribusi pelayanan air bersih yang variabel – variabelnya didapatkan dari indikator – indikator berdasarkan teori –teori mengenai distribusi pelayanan air bersih. Kuesioner kepuasan masyarakat yang diberikan harus benar – benar mengukur dengan tepat persepsi dan sikap masyarakat.

2. Survei Data Sekunder

Yaitu melakukan pengumpulan data melalui literatur - literatur yaitu mengkaji dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih melalui literatur buku, jurnal, dan penelitian yang membahas mengenai teori-teori yang berkenaan dengan air bersih, distribusi air bersih, dan pelayanan terhadap konsumen.

Melakukan pengumpulan data melalui survei instansional yaitu melakukan pengumpulan data dengan mengunjungi kantor dinas-dinas terkait seperti PDAM, kantor kecamatan, kantor

kelurahan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan mengenai distribusi pelayanan air bersih, pelayanan terhadap masyarakat dan profil dari wilayah penelitian seperti kependudukan, kondisi wilayah penelitian, topografi dan lain sebagainya. Serta melakukan tinjauan media yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

3.6.1 Identifikasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih

Dalam Gadis (2011), berdasarkan jenis datanya, analisa yang dilakukan adalah analisa deskriptif, yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih di Kelurahan Tambak Wedi. Dalam analisa deskriptif dilakukan perbandingan kondisi di lapangan dengan variabel yang didapat dari kajian pustaka sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih. Analisis deskriptif yang digunakan adalah teoritikal deskriptif. Penggunaan metode ini lebih tepat terkait jenis data yang digunakan karena sesuai untuk mengetahui persepsi, penilaian dan prasangka manusia.

Dari hasil teoritikal deskriptif ini akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih.

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 1998). Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini, tercapainya validitas apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan *n*. Metode yang digunakan untuk melakukan pengujian validitas adalah *reliability analysis*.

Reliabilitas merupakan penilaian tingkat konsistensi terhadap hasil pengukuran bila dilakukan *multiple measurement*. Sebuah variabel dikatakan reliabel jika alat ukur tidak berubah. Pengukuran reliabilitas ini menggunakan teknik *alpha cronbach* (Umar, 2003). Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut mempunyai koefisien *alpha cronbach* ≥ 0.60 atau koefisien *alpha cronbach* $> r$ tabel. Jika kurang dari persyaratan maka variabel akan dikeluarkan dari model.

3.6.2 Analisa dan Menilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan salah satu teknik pengukuran tingkat kepuasan. Menurut Parasuraman, dalam Arintowati (2002), *service quality* (Servqual) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh.

Pada setiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih yang memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan akan digunakan skala pengukuran berupa skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian sosial seperti sikap, pendapat,

persepsi sosial seseorang, atau kelompok. Dalam penelitian ini, skala *likert* yang digunakan dalam mengukur faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di masing-masing kelurahan dengan menggunakan variabel yang telah ditentukan.

Tabel 3.2
Skala Pengukuran Likert pada Faktor yang Mempengaruhi
Tingkat Kepuasan Masyarakat

Skala Pengukuran	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
1	Sangat tidak puas/tidak ada	Tidak begitu penting
2	Kurang puas	Kurang penting
3	Cukup puas	Cukup penting
4	Puas	Penting
5	Sangat puas	Sangat penting

Analisa Penilaian Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih Berdasarkan Variabel Yang Telah Ditentukan Menggunakan Metode Servqual

Dalam Umilia (2006), tahapan dalam perhitungan *Servqual* dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu;

1. Perhitungan *Mean Harapan*

Perhitungan skor untuk masing-masing atribut berdasarkan tingkat harapan. Selanjutnya membagi skor total untuk tiap atribut dengan total jumlah responden.

Hasil bagi ini dinamakan nilai *mean*, sehingga didapatkan nilai *mean* harapan.

2. Perhitungan Mean Kepuasan

Perhitungan skor untuk masing-masing atribut berdasarkan tingkat kepuasan. Selanjutnya membagi skor total untuk tiap atribut dengan total jumlah responden. Hasil pembagian antara skor total dengan jumlah responden dinamakan nilai *mean* kepuasan.

3. Perhitungan Selisih Mean

Selisih mean didapatkan dari nilai *mean* kepuasan dikurangi nilai *mean* harapan. Apabila nilai selisih *mean* positif, atau nilai *mean* kepuasan lebih besar dari nilai *mean* harapan dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas. Hal ini dikarenakan harapan sudah terpenuhi. Namun apabila nilai selisih *mean* negatif, hal tersebut menandakan bahwa masyarakat merasa kecewa, karena nilai kepuasan lebih kecil dari harapan masyarakat.

4. Perhitungan Nilai Servqual

Nilai *Servqual* didapatkan dari hasil kali antara nilai selisih *mean* dengan bobot tiap atribut. Perhitungan tiap bobot dibutuhkan untuk mengetahui kedudukan tiap atribut bila dibandingkan dengan atribut lainnya. Sehingga nilai *Servqual* sudah menunjukkan atribut prioritas sesuai ranking nilai yang didapat untuk tiap atribut.

3.7 Tahap Penelitian

Tahapan dalam penelitian yang dilakukan terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Perumusan Masalah

Tahap ini meliputi penentuan faktor yang mempengaruhi distribusi pelayanan air bersih dan hubungan antar faktornya. Melakukan pembatasan pembahasan atau ruang lingkup termasuk lingkup wilayah dan materi.

2. Studi Literatur

Tahap pengumpulan data/ informasi yang berkaitan dengan penelitian, berupa teori, studi kasus dan hal-hal yang berhubungan serta relevan. Sumbernya dapat jurnal penelitian, makalah, buku dan lain-lain.

3. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran dan tujuan penelitian memperhatikan sumber data yang konsisten. Kesesuaian data dengan variabel penelitian yang digunakan.

4. Analisis

Tahap ini dilakukan untuk menganalisis data yang diperoleh sehingga sesuai dengan tujuan penelitian, di mana teknik analisisnya sesuai dengan tujuan analisis tersebut.

5. Penarikan Kesimpulan

Akhir dari penelitian yang menghasilkan kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian. Memberikan rekomendasi berdasarkan kesimpulan dari keseluruhan penelitian berupa penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayah penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian

Surabaya merupakan kota besar yang pertumbuhan jumlah penduduknya dari tahun ke tahun terus bertambah sehingga kebutuhan terhadap air bersih juga ikut bertambah. Air bersih yang disuplai oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum menjangkau seluruh wilayah, sedangkan wilayah yang sudah dilayani PDAM belum sepenuhnya terpenuhi secara 100%.

Kelurahan Tambak Wedi Merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Kelurahan Tambak Wedi termasuk daerah yang telah mendapatkan pelayanan air bersih oleh PDAM. Namun pada pelayanannya masih kurang maksimal yang mana terdapat keluhan dari beberapa warga mengenai seringnya air tidak keluar ketika dibutuhkan. Berikut adalah profil mengenai Kelurahan Tambak Wedi.

4.1.1 Kelurahan Tambak Wedi

Batas Administrasi dan Geografis

Luas wilayah Kelurahan Tambak Wedi adalah 0,98 Km². Kelurahan Tambak Wedi terletak di utara Kota Surabaya yang berbatasan langsung dengan laut. Wilayah administrasi Kelurahan Tambak Wedi dapat dilihat pada gambar peta 4.1.

Adapun batas-batas Kelurahan Tambak Wedi yaitu:

- Sebelah Utara : Selat Madura
- Sebelah Selatan : Kelurahan Kali Kedinding
Kecamatan Kenjeran
- Sebelah barat : Kelurahan Bulak Banteng
Kecamatan Kenjeran
- Sebelah Timur : Kelurahan Kedung Cowek
Kecamatan Bulak

Topografi

a. Kelerengan

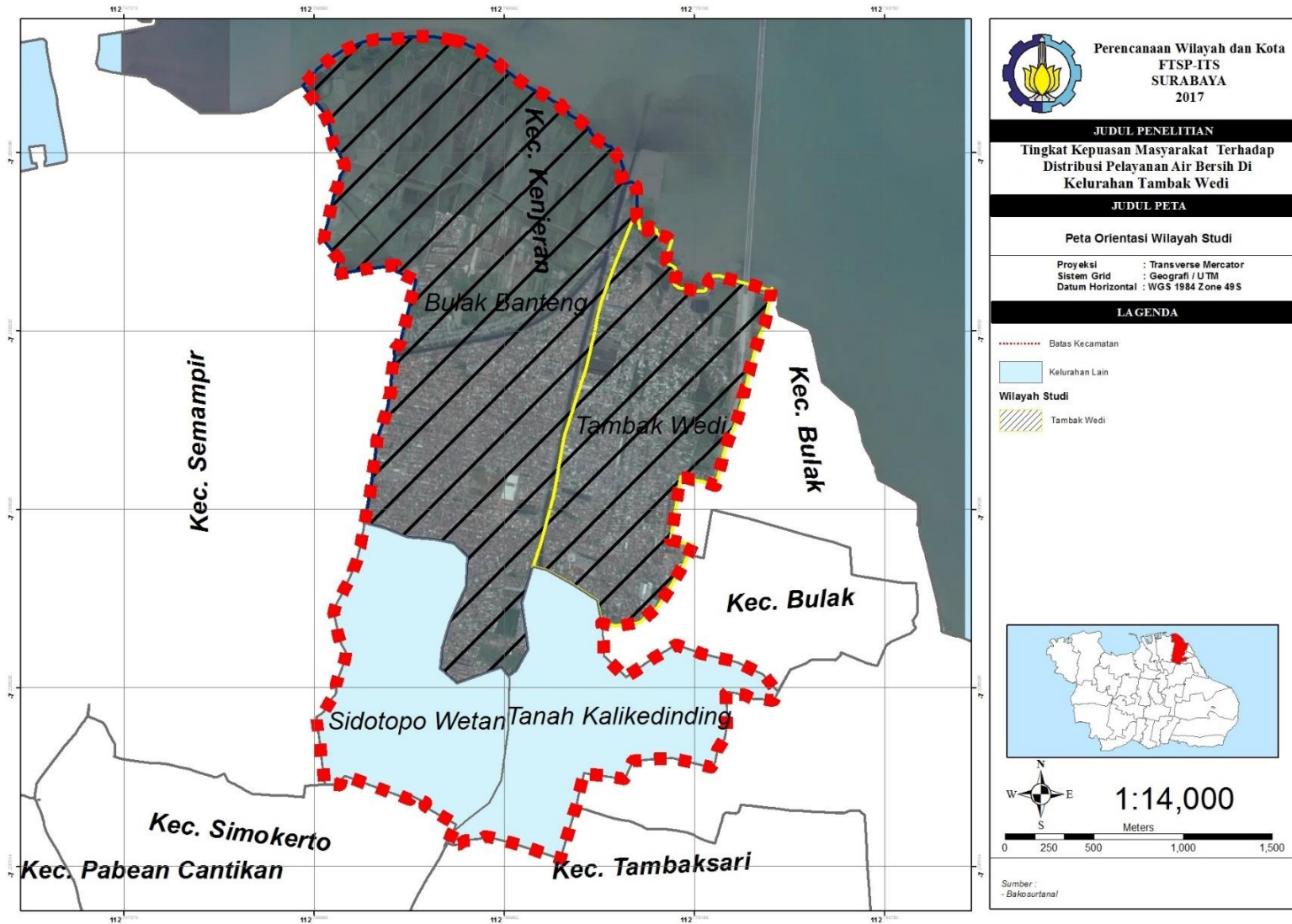
Wilayah penelitian merupakan wilayah dengan karakteristik dataran rendah dan berbatasan langsung dengan pantai. Mempunyai ketinggian 1,5 meter dan memiliki kemiringan lahan (lereng) sebesar 0 – 2%.

b. Klimatologi

Kondisi klimatologi wilayah penelitian adalah sebagai berikut:

- Suhu udara terendah terjadi pada bulan September yaitu 19°C dan tertinggi pada bulan Januari yaitu 35,2°C.
 - Kelembaban maksimum mencapai 98% yang terjadi pada bulan Mei, sedangkan kelembaban minimum 39% terjadi pada bulan September.
 - Curah hujan tertinggi pada bulan Februari sebesar 532 mm/jam dan curah hujan terendah sebesar 5 mm/jam pada bulan September.
- Curah hujan tahunan adalah 20 Mm/th.

KECAMATAN KENJERAN - SURABAYA



“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

Kependudukan

Kependudukan di wilayah penelitian akan dilihat dari jumlah penduduk, pertumbuhan penduduk, jumlah rumah tangga dan kepadatan wilayah pada Kelurahan Tambak Wedi.

Tabel 4.1 Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin

No	Status	Jumlah
1	Laki-laki	6827 Orang
2	Perempuan	6667 Orang
3	Kepala keluarga	3807 KK

Sumber : Kecamatan Kenjeran Dalam Angka Tahun 2015

Jumlah penduduk pada wilayah penelitian adalah 13.494 jiwa dengan perbandingan jumlah penduduk berjenis kelamin laki – laki dengan perempuan adalah 102,40. Kepadatan Penduduk Kelurahan Tambak Wedi adalah 13,769 jiwa/Km².

Pendidikan

Tingkatan pendidikan yang ditempuh oleh sebagian masyarakat di Kelurahan Tambak Wedi dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2 Tingkatan Pendidikan masyarakat Kelurahan Tambak Wedi

Tingkatan Pendidikan	Laki - laki (Orang)	Perempuan (Orang)
1. Usia 3-6 tahun yang belum masuk TK	236 Orang	257 Orang
2. Usia 3-6 tahun yang sedang TK/playgroup	182 Orang	189 Orang
3. Usia 7 – 18 tahun yang tidak pernah sekolah	124 Orang	117 Orang

4. Usia 7 – 18 tahun yang sedang sekolah	1480 Orang	2054 Orang
5. Usia 18-56 tahun tidak pernah sekolah	92 Orang	78 Orang
6. Usia 18-56 tahun tidak tamat SD	256 Orang	285 Orang
7. Usia 18- 56 tahun tidak tamat SLTP	325 Orang	296 Orang
8. Usia 18 - 56 tahun tidak tamat SLTA	472 Orang	458 Orang
9. Tamat SD/ sederajat	1997 Orang	2095 Orang
10. Tamat SMP/ sederajat	1065 Orang	1079 Orang
11. Tamat SMA/ sederajat	1488 Orang	1450 Orang
12. Tamat D-1/ sederajat	79 Orang	98 Orang
13. Tamat D-2/ sederajat	24 Orang	38 Orang
14. Tamat D-3/ sederajat	15 Orang	29 Orang
15. Tamat S-1/ sederajat	54 Orang	67 Orang
16. Tamat S-2/ sederajat	2 Orang	- Orang
17. Tamat S-3/ sederajat	- Orang	- Orang
18. Tamat SLBA	- Orang	- Orang
19. Tamat SLBB	- Orang	- Orang
20. Tamat SLBC	- Orang	- Orang
Jumlah	- Orang	- Orang
Jumlah Total	12.358 Orang	

Sumber : Profil Kelurahan Tambak Wedi Tahun 2015

Mata Pencaharian

Mata pencaharian masyarakat Kelurahan Tambak Wedi dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Tambak Wedi

Jenis Pekerjaan	Laki - laki (Orang)	Perempuan (Orang)
Petani	101 orang	46 orang
Buruh Tani	0 orang	0 orang
Buruh Migran	6 orang	2 orang
Pegawai Negeri Sipil	34orang	22 orang
Pengrajin	4 orang	4 orang
Pedagang barang kelontong	130 orang	25 orang
Peternak	2 orang	0 orang
Nelayan	324 orang	12 orang
Montir	12 orang	0 orang
Dokter swasta	1 orang	1 orang
Perawat swasta	2 orang	4 orang
Bidan swasta	0 orang	2 orang
Ahli Pengobatan Alternatif	2 orang	0 orang
TNI	25 orang	1 orang
POLRI	9 orang	0 orang
Pengusaha kecil, menengah dan besar	2 orang	0 orang
Guru swasta	6 orang	20 orang
Dosen swasta	1 orang	0 orang
Tukang Batu	76 orang	0 orang

Karyawan Perusahaan Swasta	540 orang	78 orang
Ibu Rumah Tangga	0 orang	2450 orang
Buruh Harian Lepas	15 orang	6 orang
Karyawan Honorer	4 orang	2 orang
Jumlah Total	7684 Orang	7601 Orang

Sumber : Profil Kelurahan Tambak Wedi Tahun 2015

4.1.2 Kondisi Terkait dengan Pelayanan Air bersih di Kelurahan Tambak Wedi

Berdasarkan RISPAM Kota Surabaya tahun 2014, Kelurahan Tambak Wedi termasuk ke dalam kategori pelayanan cukup. Yaitu kategori yang debit airnya cukup dan kontinuitas air bersih di Kelurahan Tambak Wedi adalah kurang dari 24 jam. Jumlah pelanggan PDAM di kelurahan Tambak Wedi adalah 4763 pelanggan (RISPAM Kota Surabaya tahun 2014).

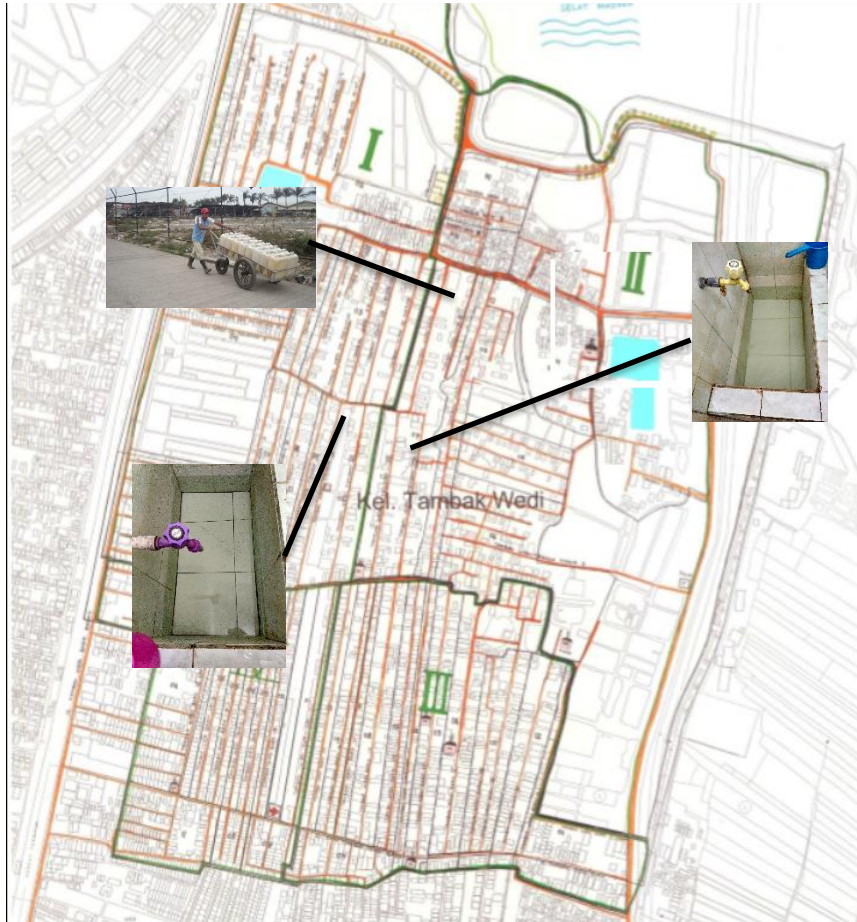
Berdasarkan dari survei, didapatkan kondisi terkini mengenai distribusi pelayanan air bersih di Kelurahan Tambak Wedi. Adapun kondisi pelayanan air bersih berdasarkan survei adalah kualitas air bersih, kuantitas air bersih, kontinuitas air bersih dan pelayanan terhadap konsumen yang masing – masing memiliki variabel tersendiri. Adapun kondisi pelayanan air bersih tersebut berdasarkan dari hasil survei awal adalah sebagai berikut.

Kualitas air bersih

Kualitas air bersih, yang meliputi kualitas rasa, warna, bau dan kekeruhan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa untuk kualitas rasa air bersih, 50 persen masyarakat merasa puas, 33.3 persen merasa cukup puas dan 13.3 persen merasa sangat puas dengan rasa air bersih. Untuk kualitas warna air bersih, 50 persen masyarakat merasa cukup puas, 43 persen merasa puas dan 6.67 persen merasa kurang puas. Untuk kualitas bau air bersih, 16.67

persen merasa sangat puas, 36.67 persen merasa puas, 30 persen merasa cukup puas dan 16.67 persen merasa kurang puas. Untuk kualitas kekeruhan air bersih, 46.67 persen merasa puas, 33.3 persen merasa cukup puas, 13.3 persen merasa kurang puas dan 6.67 persen merasa sangat puas. Adapun kondisi air bersih di Kelurahan Tambak Wedi dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut.

**Gambar 4.2 kondisi air bersih di beberapa lokasi
Kelurahan Tambak Wedi**



Kuantitas air bersih

Kuantitas air bersih yang di survei adalah jumlah/ debit air yang keluar dari kran. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 53.3 persen merasa cukup puas, 30 persen merasa puas, 6.67 persen merasa sangat puas dan 10 persen merasa kurang puas.

Kontinuitas air bersih

Survei yang dilakukan adalah adanya ketersediaan air selama 24 jam. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 46.67 persen merasa cukup puas, 36.67 persen merasa kurang puas, 10 persen merasa puas dan 6.67 persen merasa sangat puas.

Pelayanan terhadap konsumen

Terkait pelayanan terhadap konsumen, survei yang dilakukan meliputi hal – hal sebagai berikut ini. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa :

Untuk kemudahan mendapatkan akses air bersih, 53.3 persen merasa cukup puas 36.67 persen merasa puas dan 10 persen merasa sangat puas.

Untuk respons terhadap keluhan, 56.67 persen merasa puas, 36.67 persen merasa cukup puas dan 3.3 persen merasa kurang puas dan sangat puas.

Untuk kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi, 53.3 persen merasa puas, 16.67 persen merasa sangat puas, 16.67 merasa kurang puas dan 13.3 persen merasa cukup puas.

Untuk tarif air bersih yang diberlakukan, 43.3 merasa cukup puas, 40 persen merasa puas, 10 persen merasa sangat puas dan 6.67 persen merasa kurang puas.

Untuk harga pemasangan baru, 40 persen merasa cukup puas, 36.67 persen merasa puas, dan 20 persen merasa kurang puas.

4.2 Identifikasi Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih

Pada penelitian ini menggunakan analisa deskriptif untuk mendapatkan variabel – variabel penelitian. Untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada variabel – variabel tersebut.

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Untuk menguji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan Survei pendahuluan yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan untuk survei awal adalah sebanyak 30 kuesioner, data selengkapnya mengenai hasil survei awal dapat dilihat pada **lampiran B**. Sedangkan untuk uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS 17 pada analisa *reliability analysis*. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 4 kriteria dengan 11 atribut. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada dua bagian yaitu bagian jawaban untuk kolom kepentingan dan kolom kepuasan.

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Dari uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap kolom kepuasan didapatkan kesimpulan bahwa semua atribut sudah valid dan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan dapat dilihat pada **tabel 4.4** berikut ini.

Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

No	Kriteria	Atribut	Reliabilitas	Validitas	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Air Bersih	Rasa	$\alpha = 0.831$	0.497	0.3610	Valid & Reliabel
		Warna	$\alpha = 0.837$	0.403	0.3610	Valid & Reliabel
		Bau	$\alpha = 0.807$	0.736	0.3610	Valid & Reliabel
		Kekeruhan/ kejernihan	$\alpha = 0.812$	0.698	0.3610	Valid & Reliabel
2	Kuantitas Air Bersih	Debit/jumlah air yang keluar	$\alpha = 0.820$	0.613	0.3610	Valid & Reliabel
3	Kontinuitas Air Bersih	Ketersediaan air selama 24 jam	$\alpha = 0.832$	0.474	0.3610	Valid & Reliabel
4	Pelayanan Terhadap Konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	$\alpha = 0.828$	0.540	0.3610	Valid & Reliabel
		Respons terhadap keluhan	$\alpha = 0.840$	0.362	0.3610	Valid & Reliabel

		Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	$\alpha = 0.831$	0.503	0.3610	Valid & Reliabel
		Tarif air	$\alpha = 0.831$	0.498	0.3610	Valid & Reliabel
		Harga pemasangan sambungan baru	$\alpha = 0.840$	0.414	0.3610	Valid & Reliabel

Sumber : Hasil Analisa 2016

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui, masing-masing aspek memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 yang berarti hasil kuesioner sudah reliabel atau berarti bahwa jawaban dari responden cukup stabil dan konsisten. Selain itu dari uji validitas dapat diketahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> r$ tabel dari *df* (*degree of freedom*). Nilai $df = N-2$, $30-2 = 28$ yang memiliki nilai 0.3610. Jika dinyatakan valid maka butir-butir pertanyaan sudah layak untuk mendefinisikan variabel penelitian.

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil uji validitas dan reliabilitas pada kolom kepuasan dapat dilihat pada **lampiran C.1**

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan

Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan terhadap kolom kepentingan. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada **tabel 4.5** berikut ini.

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

No	Kriteria	Atribut	Reliabilitas	Validitas	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Air Bersih	Rasa	$\alpha = 0.843$	0.525	0.3610	Valid & Reliabel
		Warna	$\alpha = 0.841$	0.539	0.3610	Valid & Reliabel
		Bau	$\alpha = 0.850$	0.421	0.3610	Valid & Reliabel
		Kekeruhan/ kejernihan	$\alpha = 0.853$	0.376	0.3610	Valid & Reliabel
2	Kuantitas Air Bersih	Debit/jumlah air yang keluar	$\alpha = 0.843$	0.524	0.3610	Valid & Reliabel
3	Kontinuitas Air Bersih	Ketersediaan air selama 24 jam	$\alpha = 0.842$	0.546	0.3610	Valid & Reliabel
4	Pelayanan Terhadap Konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	$\alpha = 0.833$	0.646	0.3610	Valid & Reliabel
		Respons terhadap keluhan	$\alpha = 0.827$	0.702	0.3610	Valid & Reliabel

		Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	$\alpha = 0.850$	0.432	0.3610	Valid & Reliabel
		Tarif air	$\alpha = 0.841$	0.548	0.3610	Valid & Reliabel
		Harga pemasangan sambungan baru	$\alpha = 0.829$	0.686	0.3610	Valid & Reliabel

Sumber : Hasil Analisa 2016

Dari tabel 4.4 dan tabel 4.5 di atas dapat diketahui, *Nilai Cronbach's Alpha* > 0.6 yang berarti hasil kuesioner sudah reliabel atau berarti bahwa jawaban dari responden cukup stabil dan konsisten. Sedangkan untuk hasil uji validitas dapat diketahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> r$ tabel. Sehingga semua pertanyaan sudah layak untuk mendefinisikan variabel penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **lampiran C.2**.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, semua variabel tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan valid dan reliabel. Sehingga faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih adalah sebagai berikut.

1. Faktor kualitas air bersih yang meliputi rasa, warna, bau, dan kekeruhan
2. Faktor jumlah/ debit air yang keluar
3. Faktor ketersediaan air selama 24 jam
4. Faktor kemudahan mendapatkan akses air bersih
5. Faktor respons terhadap keluhan
6. Faktor Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi
7. Faktor tarif air bersih
8. Faktor harga pemasangan baru

4.3 Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih

4.3.1 Hasil Analisa Survei Formal

Dari hasil survei formal didapatkan data sebanyak 97 kuesioner. Untuk selanjutnya kuesioner ini diolah menjadi data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil dari perhitungan kuesioner dapat dilihat secara lengkap pada **lampiran D**. Berikut adalah hasil *mean* kepuasan (kenyataan) dan *mean* kepentingan (harapan) yang akan ditunjukkan pada **tabel 4.6** dan **tabel 4.7** di berikut ini.

Tabel 4.6 Tingkat kepuasan (Kenyataan) Masyarakat

Kriteria	Atribut	Jumlah	Mean Kenyataan
Kualitas Air Bersih	Rasa	375	3.866
	Warna	379	3.907
	Bau	369	3.804
	Kekeruhan/ kejernihan	366	3.773
Kuantitas Air bersih	Debit/jumlah air yang keluar	352	3.629
Kontinuitas Air bersih	Ketersedian air selama 24 jam	333	3.433
Pelayanan Terhadap Konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	381	3.928
	Respons terhadap keluhan	350	3.608

	Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	390	4.021
	Tarif air	325	3.392
	Harga pemasangan sambungan baru	293	3.021
	Total		40.340
	Rata – rata total		3.671

Sumber : Hasil analisa 2016

Berdasarkan tabel tingkat kepuasan **tabel 4.6** dapat diketahui bahwa nilai *mean* kepuasan antara 3.021 - 4.021. Jika dilihat pada skala *likert*, maka dapat diketahui bahwa rentang kepuasan berada pada tingkat ‘cukup puas’ sampai ‘puas’. Dalam perhitungan tingkat kepuasan nilai ini tidak bisa digunakan secara kasar, karena belum dihitung nilai *mean* selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Namun, jika nilai *mean* selisih secara keseluruhan menunjukkan nilai negatif, maka untuk menentukan prioritas atribut dapat ditentukan melalui nilai *mean* kepuasan. Bila nilai *mean* kepuasan berada pada rentang lebih kecil dari 3, maka dapat disimpulkan atribut tersebut masuk dalam atribut prioritas karena dinilai kurang memuaskan.

Tabel 4.7 Tingkat kepentingan/ Harapan Masyarakat

Kriteria	Atribut	Jumlah	Mean Harapan
Kualitas Air Bersih	Rasa	401	4.134
	Warna	417	4.299
	Bau	416	4.289
	Kekeruhan/ kejernihan	433	4.464
Kuantitas Air bersih	Debit/jumlah air yang keluar	406	4.186
Kontinuitas Air bersih	Ketersedian air selama 24 jam	430	4.433
Pelayanan Terhadap Konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	427	4.402
	Respons terhadap keluhan	411	4.237
	Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	413	4.258
	Tarif air	450	4.639
	Harga pemasangan sambungan baru	425	4.381
	Total		47.72
	Rata – rata total		4.338

Sumber : Hasil analisa 2016

Selanjutnya adalah menghitung *mean* tingkat kepentingan yang akan ditunjukkan pada **tabel 4.8**. Pada **tabel 4.8** dapat diketahui bahwa nilai *mean* kepentingan berada pada rentang 4.134 hingga 4.639, sehingga diketahui bahwa tiap atribut memiliki skala ‘penting’ pada skala *likert*. Sedangkan rata-rata secara keseluruhan pada *mean* kepentingan adalah 4,338. Jika dilihat pada skala *likert*, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut memiliki tingkat kepentingan yang ‘penting’

4.3.2 Analisa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Tahapan selanjutnya dalam analisa *Servqual* adalah menghitung selisih *mean* kepuasan (kenyataan) dengan *mean* kepentingan/ harapan. Dari hasil perhitungan ini akan didapatkan nilai *servqual* tanpa bobot. Nilai ini sangat berguna dalam menentukan atribut prioritas dari 11 atribut yang ada. Berikut ini **tabel 4.8** yang merupakan hasil perhitungan *mean* selisih antara *mean* kepuasan dikurangi *mean* kepentingan.

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

Tabel 4.8 Perhitungan Selisih Mean Kepuasan (kenyataan) dan Kepentingan (harapan)

Kriteria	Atribut	Mean Kenyataan	Mean Harapan	Mean Selisih	Keterangan
Kualitas Air Bersih	Rasa	3.866	4.134	-0.268	Masyarakat merasa kecewa atau kurang puas karena mean selisih bernilai negatif
	Warna	3.907	4.299	-0.392	
	Bau	3.804	4.289	-0.485	
	Kekeruhan/ kejernihan	3.773	4.464	-0.691	
Kuantitas Air bersih	Debit/jumlah air yang keluar	3.629	4.186	-0.557	
Kontinuitas Air bersih	Ketersedian air selama 24 jam	3.433	4.433	-1	
Pelayanan Terhadap Konsumen	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	3.928	4.402	-0.474	

	Respons terhadap keluhan	3.608	4.237	-0.629	
	Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi	4.021	4.258	-0.237	
	Tarif air	3.392	4.639	-1.27	
	Harga pemasangan sambungan baru	3.021	4.381	-1.36	

Sumber : Analisa 2016

Berdasarkan perhitungan *mean* selisih dapat diketahui bahwa secara keseluruhan nilai *mean* kepuasan lebih kecil daripada *mean* kepentingan/harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat di Kelurahan Tambak Wedi mengalami kekecewaan atau merasa kurang puas karena nilai harapan lebih besar dari nilai kenyataan. Berdasarkan dari penilaian *service quality* dapat diketahui hal-hal berikut ini:

1. Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;
2. Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;
3. Jika $Q < 0$ maka $EC < PS$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Dimana :

Q = Tingkat Pelayanan Pelanggan (*mean* selisih)

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan
(*mean* harapan)

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima
(*mean* kenyataan)

Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa dari semua variabel yang disurvei, memiliki nilai *mean* selisih negatif atau nilai harapan lebih besar dari nilai kenyataan ($Q > 0$). Maka diketahui bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan distribusi pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat di Kelurahan Tambak Wedi mempunyai tingkat kepuasan '**kurang memuaskan**' terhadap distribusi pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM.

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih adalah :

1. Faktor kualitas air bersih yang meliputi rasa, warna, bau, dan kekeruhan..
2. Faktor jumlah/ debit air yang keluar
3. Faktor ketersediaan air selama 24 jam
4. Faktor kemudahan mendapatkan akses air bersih
5. Faktor respons terhadap keluhan
6. Faktor Kemudahan dan kecukupan mendapatkan informasi
7. Faktor tarif air bersih
8. Faktor harga pemasangan baru

Dari hasil penilaian diketahui bahwa semua *mean* selisih bernilai negatif atau nilai harapan lebih besar dari nilai kenyataan ($Q > 0$). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan distribusi pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat di Kelurahan Tambak Wedi mempunyai tingkat kepuasan '**kurang memuaskan**' terhadap distribusi pelayanan air bersih.

5.2 Rekomendasi

Karena keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penilaian tingkat kepuasan terhadap distribusi pelayanan air bersih dengan lebih detail, baik dari fisik, non fisik maupun ekonomi. Dalam penetapan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap distribusi pelayanan air bersih maka pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan pendapat – pendapat para ahli maupun *Stakeholder* baik dari akademik maupun non akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Kiptiya. (2011). *Pengembangan Kawasan Wisata Budaya kota Surabaya*. Tugas Akhir. Perencanaan Wilayah dan Kota ITS.
- Cahyono, Dhamang Budi. (2005). *Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Penyediaan Air bersih PDAM Di Perumahan Wijaya Kusuma Kabupaten Demak*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Effendi, Hefni. (2003). *Telaah Kualitas Air*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Hakim, Didin L. 2010. *Aksesibilitas Air Bersih Bagi Masyarakat di Permukiman Linduk Kecamatan Pontang Kabupaten Serang*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Joko, Tri. (2010). *Unit Air Baku dalam Sistem Penyediaan Air Minum*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Keman, Soedjajadi. (2005). Kesehatan Perumahan dan Lingkungan Pemukiman. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*. vol. 2 no.1.
- Kodoatie, Robert J. (2005). *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Kodoatie, Robert J & Roestam, Sjarief. (2010). *Tata Ruang Air*. Andi. Yogyakarta.
- Kuswartojo, Tjuk dkk. (2005). *Perumahan dan Permukiman di Indonesia*. ITB. Bandung.

- Suhardi. (2007). *Kajian Spasial Tingkat Pelayanan Air Bersih Di Perumahan Limbangan Baru Kabupaten Banjarnegara*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sutrisno, Totok dkk. (2006). *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Umilia, Ema. (2006). *Strategi Pengembangan Kawasan THP Kenjeran Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung*. Tugas Akhir. Perencanaan Wilayah dan Kota ITS.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi* Vol. 12 No. 1.

LAMPIRAN

A. Lampiran Kuesioner Penjaringan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kuesioner kepuasan masyarakat

Judul Tugas Akhir : Tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih di Kelurahan Tambak Wedi Surabaya

Bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat,

Saya Arief Maulana, NRP 3609100704. Mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya, jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, pada saat ini sedang mengadakan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap distribusi pelayanan air bersih. Kami sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini. Kami menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang terkait dengan kuesioner. Hasil survei ini semata-mata untuk tujuan penyelesaian tugas akhir (skripsi) dan bukan tujuan komersial. Selanjutnya kami sangat berterima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini.

1. Identitas dan Data Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Desa/Kelurahan:
5. Mata pencaharian :
 - a. Pegawai Negeri b. Pegawai Swasta c. Pegawai Swasta
 - d. Pedagang e. Nelayan
 - f. Lainnya.....
6. Pendapatan Per Bulan:
 - a. Kurang dari Rp 3.000.000,-
 - b. Lebih dari Rp 3.000.000,-
7. Jenjang Pendidikan :
 - a. SD/Sederajat b. SMP/Sederajat c. SMA/Sederajat
 - d. Perguruan Tinggi
8. Dari mana sumber air bersih untuk keperluan sehari-hari yang Bapak/Ibu gunakan ?
 - a. PDAM b. Penjual keliling c. Sumur timba/ sumur pompa
 - d. Lainnya.....

2. Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Atribut	Tingkat harapan					Tingkat kepuasan				
	Tdk begitu penting (1)	Kurang penting (2)	Cukup penting (3)	Penting (4)	Sangat penting (5)	Sangat tdk puas (1)	Kurang puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1. Rasa air yang disuplai PDAM										
2. Warna air yang disuplai PDAM										
3. Bau air yang disuplai PDAM										
4. Kekeruhan/kejernihan air yang disuplai PDAM										

B. Lampiran Hasil Perhitungan Kuesioner Survei Awal

Berikut ini adalah perhitungan survei awal pada 30 responden. Hasil ini digunakan untuk perhitungan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Pada Survei awal ini perhitungan dilakukan pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tabel Tingkat Kepuasan

Responden	rasa	warna	bau	kekeruhan	debit air	ada air 24 jam	akses air	resp keluhan	informasi	tarif air	harga
1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2
2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	1
3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5
5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
6	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
7	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
8	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3
10	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
11	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4
12	3	2	3	2	4	2	4	3	4	4	1
13	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4

14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3
16	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
19	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	3	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4
21	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3
22	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3
23	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	3	2	5	4	2	5	2
27	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2

Tabel Tingkat Kepentingan

responden	rasa	warna	bau	kekeruhan	debit air	ada air 24 jam	akses air	resp keluhan	informasi	tarif air	harga
1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
6	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
9	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
14	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

18	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4
23	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
24	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4
25	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3
26	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
27	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4
28	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
30	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5

C. Lampiran perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang terbagi dalam dua bagian yaitu untuk uji pada hasil tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

C.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

```
RELIABILITY /VARIABLES=RasaAir WarnaAir BauAir Kekeruhan
DebitAir Air24Jam AksesAir ResponKeluhan Informasi TarifAir
HargaPasang /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RasaAir	35.50	26.603	.497	.831
WarnaAir	35.80	27.890	.403	.837
BauAir	35.70	23.114	.736	.807
Kekeruhan	35.93	23.582	.698	.812
DebitAir	35.60	25.007	.613	.820
Air24Jam	35.63	26.585	.474	.832
AksesAir	35.50	26.948	.540	.828
ResponKeluhan	35.63	28.171	.362	.840
Informasi	35.53	25.223	.503	.831
TarifAir	35.47	26.671	.498	.831
HargaPasang	36.03	25.964	.414	.840

C.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

RELIABILITY /VARIABLES=RasaAir WarnaAir BauAir Kekeruhan
DebitAir Air24Jam AksesAir ResponKeluhan Informasi TarifAir
HargaPasang /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RasaAir	42.00	13.172	.525	.843
WarnaAir	41.77	13.357	.539	.841
BauAir	42.07	13.926	.421	.850
Kekeruhan	42.47	14.051	.376	.853
DebitAir	42.00	13.448	.524	.843
Air24Jam	42.07	13.789	.546	.842
AksesAir	42.10	12.852	.646	.833
ResponKeluhan	42.23	12.392	.702	.827
Informasi	42.63	13.689	.432	.850
TarifAir	42.17	13.385	.548	.841
HargaPasang	42.17	12.557	.686	.829

D. Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berikut ini adalah hasil pengolahan data kuesioner yang terdiri dari hasil pengolahan tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan pada 97 responden.

Tabel Tabulasi Jawaban Kuesioner
dan Perhitungan Mean Kepuasan

Responden	rasa	warna	bau	kekeruhan	debit air	ada air 24 jam	akses air	resp keluhan	informasi	tarif air	harga
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3
2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	2
5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
9	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
10	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3

12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3
18	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3
29	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4
30	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
35	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
36	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3
41	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3
42	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	2
43	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3
44	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3
45	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2
46	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2
48	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3
49	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3
50	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2
51	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2
53	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3

54	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2
55	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
56	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
57	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
59	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4
60	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
61	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3
62	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2
63	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
64	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3
65	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2
66	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3
67	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	3
68	4	4	4	5	3	3	3	4	4	2	2
69	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
70	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3
71	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2
72	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3
73	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
74	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3

75	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
76	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3
77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
79	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2
80	4	4	3	4	3	3	4	3	5	2	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
82	4	5	4	3	4	3	4	4	5	2	3
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
84	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2
85	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3
86	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2
87	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3
88	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
89	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	2
90	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
91	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
92	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
93	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3
94	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	2
95	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3

96	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
97	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Total	375	379	369	366	352	333	381	350	390	329	293
Mean	3.86 6	3.907	3.80 4	3.773	3.629	3.433	3.928	3.608	4.021	3.392	3.021

Tabel Tabulasi Jawaban Kuesioner
dan Perhitungan Mean Kepentingan

Responden	rasa	warna	bau	kekeruhan	debit air	ada air 24 jam	akses air	resp keluhan	informasi	tarif air	harga
1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
8	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
10	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4
12	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
41	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3
42	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3
43	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3
44	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3
45	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
46	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
47	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
48	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
49	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4
50	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
52	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
53	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5

54	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
56	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
57	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
59	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
60	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
61	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
62	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
63	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
65	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
66	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
67	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
68	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
69	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
70	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5
71	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5
72	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
73	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4

74	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4
75	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4
76	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
77	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
78	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
79	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
80	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5
81	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
82	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
84	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
85	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
86	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
87	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4
88	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4
89	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5
90	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4
91	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
92	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
93	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5

94	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
95	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
96	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
97	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Total	401	417	416	433	406	430	427	411	413	450	425
Mean	4.13	4.30	4.29	4.46	4.19	4.43	4.40	4.24	4.26	4.64	4.38



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Tambaksari No. 11 Telp. (031) 99443016 - 99443066
SURABAYA (60136)

Surabaya, 22 Desember 2016

Kepada

- Yth. 1. Camat Kenjeran Kota Surabaya
2. Direktur PDAM Kota Surabaya

Nomor : 070 / 12612 / 436.7.3 / 2016
Lampiran : -
Hal : Mendapatkan Data dan Informasi

di -

SURABAYA

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 ;
2. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Surabaya, Bagian Kedua Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.

Memperhatikan : Surat Ketua Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota FTSP - ITS Surabaya tanggal 22 Desember 2016 Nomor : 078769/IT2.3.1.5/PM.05.03/2016 hal Pengajuan Survey

Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : Arief Maulana
b. Alamat : Jl. Lingkar Kampus IAIN No. 5 Tanjung Selamat Darussalam Aceh
c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
d. Instansi/Organisasi : Institut Teknologi Sepuluh Nopember
e. Kewarganegaraan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul / Thema : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih Di Kelurahan Tambak Wedi dan Kelurahan Bulak Banteng Surabaya
b. Tujuan : Mendapatkan Data dan Informasi
c. Bidang Penelitian : Sarana & Prasarana Air Bersih
d. Penanggung Jawab : Putu Gde Ariastita, ST., MT
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 2 (Dua) Bulan, TMT Surat dikeluarkan
g. Lokasi : Kecamatan Kenjeran, PDAM

Dengan persyaratan : 1. Penelitian/survey/kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan dan wajib mentaati persyaratan / peraturan yang berlaku di Lokasi / Tempat dilakukan Penelitian/survey/kegiatan ;
2. Saudara yang bersangkutan agar setelah melakukan Penelitian/survey/kegiatan wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas Kota Surabaya ;
3. Penelitian/survey/kegiatan yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI ;
4. Rekomendasi ini akan dicabut / tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.

a.n. KEPALA BADAN
Sekretaris,

Drs. Dedy Sosialisto, M.Si
Pembina Tk. I
NIP 19621212 198903 1 029

Tembusan :

- Yth. 1. Ketua Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota
FTSP - ITS Surabaya
2. Saudara yang bersangkutan

BIOGRAFI PENULIS



Penulis dengan nama lengkap Arief Maulana lahir di Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 30 November 1990 dan merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Setelah menuntaskan masa pendidikan dasar di Madrasah Ibtidaiyyah Negeri Tungkop Aceh Besar, Madrasah Tsanawiyah Negeri Rukoh Banda Aceh dan Madrasah Aliyah Negeri Model Banda Aceh, penulis kemudian menginjakkan kakinya di Kota Pahlawan, Surabaya

untuk meraih gelar Sarjana Teknik (ST).

Diterima di ITS Surabaya pada tahun 2009, penulis melanjutkan studi di Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi sepuluh November. Semasa perkuliahan, penulis aktif bergabung dalam organisasi mahasiswa sebagai anggota Departemen Dalam Negeri Himpunan Mahasiswa Planologi ITS (HMPL-ITS) pada periode 2010-2011 dan sebagai sekretaris departemen dalam negeri Himpunan Mahasiswa Planologi ITS (HMPL-ITS) pada periode 2011-2012. Penulis juga sering mengikuti kegiatan kemahasiswaan serta menjadi panitia pada beberapa kegiatan yang diselenggarakan oleh institut.

Untuk berdiskusi lebih lanjut dengan penulis dapat mengirimkan email ke alamat maulanaportal.arief@gmail.com.

“Halaman Ini Sengaja Dikosongkan”